

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: XXXXXX XXXXX**
/Ultracom XXX

Presenti:

SANDRO VANNINI	<i>Presidente</i>
GIANCARLO MAGNI	<i>Vice Presidente</i>
RENATO BURIGANA	<i>Componente</i>
LETIZIA SALVESTRINI	<i>Componente</i>
MAURIZIO ZINGONI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato
della redazione del presente atto*

Allegati N. 0

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTI:

- la legge 14 novembre 1995, n. 481, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";
- la legge 31 luglio 1997, n. 249 "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;
- il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";
- la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive modifiche e integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";
- la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";
- la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato regionale per le comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale Toscana 1 febbraio 2000, n. 10);
- l' "Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;
- la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);
- l'istanza n. 780 del 24 ottobre 2013 con cui il Sig. XXXXXX XXXXX chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Ultracomm XXX (di seguito, per brevità, Ultracomm) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera n. 173/07/CONS, Allegato A;
- la nota del 28 ottobre 2013 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

Il Sig. XXXXX, intestatario dell'utenza fissa residenziale n. XXX XXXXXXX con Telecom Italia XXX, lamenta l'attivazione indebita, da parte dell'operatore Ultracomm, del servizio di *Carrier Pre-selection* (CPS) su tale utenza.

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

in data 8 novembre 2012, un promotore commerciale, presentatosi come incaricato di Telecom Italia XXX, contattava l'utenza *de qua*, alla quale rispondeva la Sig.ra XXXXXX XXXXX, proponendo una variazione contrattuale, che avrebbe, a suo dire, consentito un risparmio sulla fatturazione.

A seguito di tale telefonata, sull'utenza di cui sopra veniva attivato il servizio di CPS da parte dell'operatore Ultracomm.

L'istante riferisce di aver onorato le fatture ricevute da Ultracomm da dicembre 2012 a maggio 2013 per la somma complessiva di euro 49,49, relative al servizio di CPS, nonché quelle ricevute, per lo stesso periodo, dall'operatore Telecom Italia XXX, in ordine all'abbonamento ordinario.

In data 29 luglio 2013 l'istante esperiva tentativo obbligatorio di conciliazione, presso il CoReCom Toscana, nei confronti di Ultracomm e Telecom Italia XXX, tentativo che si concludeva con accordo con l'operatore Telecom Italia XXX e, per quanto riguarda l'operatore Ultracomm, con la mancata adesione dello stesso alla procedura conciliativa.

Con comunicazione datata 24 settembre 2013 la società Ultracomm richiedeva all'istante il pagamento della somma di euro 69,25.

Con l'istanza di definizione della controversia il Sig. XXXXX ha chiesto:

- 1) la disdetta del contratto Ultracomm in quanto "mai richiesto (...)";
- 2) il rimborso delle somme versate "illegittimamente per euro 49,49 come da ricevute allegate";
- 3) lo storno della "totale situazione debitoria";
- 4) un equo indennizzo "per informativa ingannevole".

In data 25 novembre 2013, l'associazione Unione Nazionale dei Consumatori, in nome e per conto del Sig. XXXXX, ha fatto pervenire una memoria con documentazione in allegato, con la quale ha precisato quanto già dedotto nell'istanza di definizione, puntualizzando che l'operatore Ultracomm non aveva mai inviato all'istante copia del contratto contenente l'offerta sottoscritta, come invece previsto dal Codice del Consumo e che, successivamente all'udienza di conciliazione, l'istante aveva cessato di pagare le fatture ad Ultracomm, ricevendo quindi un sollecito di pagamento, datato 5 novembre 2013, per l'importo complessivo di euro 81,55.

In data 27 novembre 2013, la società Ultracomm ha fatto pervenire una propria memoria difensiva, con un *file* audio in allegato, nella quale ha rappresentato che:

DELIBERAZIONE n. 22 del 6 febbraio 2015

- in data 8 novembre 2012, un promotore commerciale di Ultracom, contattava l'utenza n. XXX XXXXXX per proporre il servizio di *Carrier Pre-selection* (CPS) che veniva accettato dalla Sig.ra XXXXXX XXXXX, che dichiarava di essere a ciò autorizzata dal titolare dell'utenza; nella conversazione telefonica era specificato più volte il nome della compagnia telefonica con la quale si stava perfezionando l'attivazione del servizio;
- il Sig. XXXXX aveva utilizzato regolarmente il servizio attivato da dicembre 2012 a marzo 2013, pagandone mediante bollettino postale le relative fatture;
- a seguito della presentazione dell'istanza di conciliazione da parte del Sig. XXXXX, la società Ultracom aveva avuto contezza della volontà dell'istante di procedere alla disdetta del contratto e pertanto aveva provveduto di conseguenza;
- la società Ultracom, nel mese di agosto 2013, aveva verificato sui propri sistemi informatici che il Sig. XXXXX, nel mese di marzo 2013, era migrato verso altro operatore, senza averlo comunicato ad Ultracom, che aveva continuato a fatturare il servizio *flat* attivo sull'utenza *de qua*; precisava altresì che l'istante aveva continuato a pagare le fatture emesse anche dopo la sua migrazione verso altro gestore telefonico.

Infine, in tale memoria, l'operatore Ultracom proponeva “solo in caso di concorde e biunivoca espressione di volontà di composizione bonaria della controversia, (..) la rinuncia ad ogni credito vantato nei confronti del Sig. XXXXXX XXXXX, (...), il rimborso dei canoni saldati per le mensilità successive alla migrazione dell'utenza XXX XXXXXX sul *network* di altro gestore (periodo marzo-maggio 2013), nonché la cancellazione del contratto di fornitura in essere”.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

In via preliminare si osserva che:

- con riferimento alla domanda di cui al punto 1) delle richieste, essa non è più attuale in quanto il servizio di Ultracom risulta cessato ed il contratto risolto dall'operatore Ultracom; sul punto è pertanto cessata la materia del contendere e la relativa domanda è improcedibile;
- con riferimento alla richiesta di cui al punto 4) delle domande dell'istante, volta ad ottenere un “equo indennizzo per informativa ingannevole”, essa risulta improcedibile, trattandosi di domanda nuova rispetto alle richieste contenute nell'istanza di conciliazione a suo tempo promossa, che viola, con ciò, il principio dell'obbligatorietà del tentativo di conciliazione.

Nel merito:

all'esito delle risultanze istruttorie e alla luce di quanto argomentato dalle parti, si dà atto che le residue richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte per le motivazioni di seguito riportate.

In ordine alla questione controversa incentrata sull'asserita attivazione non richiesta del servizio di CPS con l'operatore Ultracom, la società medesima ha prodotto copia del supporto magnetico attestante la registrazione vocale del consenso inequivoco della Sig.ra XXXXXX XXXXX che dichiarava di essere autorizzata all'attivazione del servizio telefonico medesimo dal titolare dell'utenza.

In particolare, dall'ascolto della fonoregistrazione risulta l'acquisizione del consenso informato del cliente, nel rispetto degli obblighi informativi previsti dalla normativa vigente in ordine alle modalità di esercizio del diritto di ripensamento e del diritto di recesso. La produzione del supporto magnetico attestante la volontà del cliente di attivare il servizio costituisce prova tale da escludere la responsabilità

DELIBERAZIONE
n. 22 del 6 febbraio 2015

della società Ultracom in ordine a quanto lamentato dall'istante. Peraltro, laddove si volesse procedere al disconoscimento di conformità, la riproduzione meccanica, ai sensi dell'articolo 2712 del codice civile, pur perdendo il pieno valore probatorio, conserva tuttavia il minor valore di un semplice elemento di prova, che può essere integrato da ulteriori elementi, tra i quali la regolare e continua fruizione del servizio telefonico, la corresponsione del corrispettivo, consistente nel caso di specie nel pagamento mediante bollettino postale delle fatture richieste non solo per il periodo dicembre 2012-marzo 2013, ma anche quelle emesse dopo la sua migrazione verso altro gestore telefonico. Infine, non risulta, dagli atti, l'effettuazione di alcun reclamo, né scritto né effettuato tramite il *call center* dedicato, sino alla presentazione dell'istanza di conciliazione.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

VISTI la relazione istruttoria redatta dal responsabile del procedimento, Dott.ssa Elisabetta Gonnelli, e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 6 febbraio 2015;

Con voti unanimi

D E L I B E R A

il rigetto dell'istanza avanzata in data 24 ottobre 2013 dal Sig. XXXXXX XXXXX nei confronti di Ultracom XXX, con compensazione delle spese procedurali.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Segretario
Luciano Moretti

Il Presidente
Sandro Vannini